

3. Kaufmännische / Juristische Schulungen

3.1 Webinar für Teamassistent/innen bei Anfragen von Privatkunden

Termine: Dienstag, 05.03.2024, 09.00 – 10.30 Uhr

Seminarort: Online | MS Teams

Ansprechperson: Michael Winzenried

Referent: Michael Winzenried

Zielgruppe: alle Teamassistent/-innen.

Inhalt: Aufgabenstellung: Kunde ruft an und will sich zur Heizungsmodernisierung, einer Badsanierung, einer Klimaanlage oder einer Photovoltaik-Anlage informieren.

Bisher: Kunde wird an Fachberater vermittelt, sofern anwesend oder verfügbar. Ansonsten Notiz zur Kontaktaufnahme (Rückruf) an Fachberater.

Optimierter Prozess: Teamassistent erkundigt sich, ob Kunde einige Minuten Zeit hat. Gemeinsam und im Dialog mit dem Kunden wird das entsprechende Onlinetool auf der Firmenhomepage ausgeführt. Die wenigen Eingaben und Auswahlen sind in maximal fünf Minuten getätigt und der Kunde erhält – je nach Vorgaben des Unternehmens – nach einer bis maximal 48 Stunden seine erstes Orientierungsangebot für sein Vorhaben.

Wesentliche Vorteile hierbei: Der Kunde erhält eine schnelle erste Orientierung für sein Projekt und es geht keine Zeit verloren, bis Fachpartner und Kunde zueinander finden. Zugleich erspart dieser „qualifizierte“ Erstkontakt dem Fachberater Zeit für seine wichtigeren Aufgaben. Der Fachberater kommt erst dann ins

Spiel, wenn der Kunde den tieferen Kontakt wünscht, sprich das Orientierungsangebot als für ihn akzeptabel benennt.

Zielsetzung: Die auf den Firmenhomepages vorhandenen Onlinetools als wertvolle Mittel bei den alltäglichen Anfragen von Kunden nutzen. Idealerweise sogar als Verkaufsmedium – beispielsweise bei Servicekontakten – einsetzen. Tools als natürliches Medium kennenlernen, und die Scheu, sie zu nutzen, zerstreuen.

Neben Vorstellung der Tools könnten auch Hinweise zur Einwandbehandlung und -argumentation gegenüber dem Kunden vorgestellt werden.

Anmeldung: Bitte melden Sie sich bis zum 20.02.2024 bei Tanja Mettmann an, wenn Sie Interesse an einer Teilnahme haben.

Kosten: Die Kosten werden von der Maurer Gruppe übernommen.